

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) CV. Sinar Manggala Teknik dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. CV. Sinar Manggala Teknik telah menerapkan metode QFD (*Quality Function Deployment*). Tahapannya pelaksanaan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang telah dilaksanakan di CV. Sinar Manggala Teknik adalah penjaminan kualitas jasa, menerima penilaian dari konsumen atas jasa, survei konsumen, dan mengetahui prioritas kepentingan kebutuhan konsumen.
2. Prioritas kebutuhan konsumen CV. Sinar Manggala Teknik berdasarkan matrik *House of Quality* secara berurutan perlu memprioritaskan hal berikut:
(1) Tingkat Kenyamanan ruang tunggu dengan kontribusi sebesar 5,400; (2) Kecepatan pengerjaan oleh mekanik dengan kontribusi sebesar 1,026; (3) Ketelitian pengerjaan oleh mekanik sebesar 0,990; (4) Jumlah mekanik dibandingkan dengan AC yang di-service dengan kontribusi sebesar 0,885; (5) Kebersihan ruang tunggu dengan kontribusi sebesar 0,870; (6) Harga service standard dengan kontribusi masing-masing sebesar 0,840; (7) Keterampilan mekanik dengan kontribusi sebesar 0,825; (8) Kualitas spare part yang terjamin dengan kontribusi sebesar 0,780; (9) Kelengkapan alat service dengan kontribusi sebesar 0,648; (10) Kualitas service yang diberikan dengan kontribusi sebesar 0,624; (11) Pihak CV. Sinar Manggala Teknik bertanggung jawab penuh atas hasil service AC dengan kontribusi sebesar 0,531; (12) Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan dengan kontribusi sebesar 0,495; (13) Garansi spare part dengan kontribusi sebesar 0,468; (14) Pelayanan yang sopan dan ramah mekanik dengan kontribusi sebesar 0,360; (15) Perasaan

aman setelah service di CV. Sinar Manggala Teknik dengan kontibusi sebesar 0,354; (16) Penilaian dalam pelayanan service di CV. Sinar Manggala Teknik dengan kontibusi sebesar 0,342; (17) Area lahan parkir dengan kontibusi sebesar 0,315; (18) Antrian service yang teratur dengan kontibusi sebesar 0,141; dan (19) Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (Majalah, Koran, TV, dll.) dengan kontibusi sebesar 0,105.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan CV. Sinar Manggala Teknik

- a. Pihak perusahaan sebaiknya memberikan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan prioritas hasil temuan dari penelitian;
- b. Berbagai survei yang telah dilakukan sebaiknya dibuatkan laporan tertulis sehingga dapat menjadi pedoman bagi perusahaan dalam membandingkan keberhasilan layanan sebelum dan sesudah dilakukan survei.
- c. Agar konsumen tetap merasa puas terhadap produk dan layanan jasa perusahaan sebaiknya dalam pengembangan produk dan jasa selanjutnya perlu memperhatikan kepentingan teknik yang menjadi prioritas utama konsumen.

2. Bagi Peneliti

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar mengetahui informasi tambahan tentang metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang diterapkan pada perusahaan.
- b. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada perusahaan.